



## Visión General

En S1 trabajamos todos los días para facilitar la conexión entre personas y empresas desarrollando tecnología de punta. Creemos que para que cada persona se comprometa al máximo debe disfrutar lo que hace y hacer lo que le gusta. Por eso creamos nuestra propia fórmula, con equipos flexibles y estructuras horizontales, donde cada integrante pueda demostrar su mejor versión. En S1 somos más que equipos de trabajo, somos una familia.

Nuestra plataforma compite contra las mejores empresas del mercado, y como Ejecutivo de Customer Experience tendrás el hermoso desafío de cuidar de lo máspreciado, nuestros clientes. Estamos buscando una persona que pueda atender los requerimientos, consultas y dudas de nuestros clientes, en este caso, en portugués.

**Nombre del puesto:** Ejecutivo de Customer Experience BR

**Reporta a:** Gerente de Customer Experience

**Ubicación:** Semi Remota: asistencia a la oficina 2 veces por semana en City Bell, La Plata.

## Objetivo principal de la posición

Brindar esmerada atención multicanal a los clientes de S1Gateway que se contacten requiriendo asesoramiento acerca de funcionalidades de la plataforma, información sobre nuevas features, asistencia ante algún problema específico u otro motivo de consulta.

## Función / Rol

Atención a los clientes que se contacten por diferentes medios digitales y voz, brindando una buena experiencia. Cada vez, que un cliente se comunica es una oportunidad para demostrar la excelencia en el servicio.

## Tareas

- Atender los diferentes canales de contacto con el cliente (eMail, Webchat, Teléfono, etc.), de acuerdo a los tiempos de respuesta previstos para cada uno.
- Registrar en la plataforma las interacciones con los clientes y gestionar el seguimiento y resolución de los casos abiertos por estas.
- Seguir todos los procesos de troubleshooting.
- Evaluar cada caso particular y decidir la respuesta a otorgar al cliente o bien la derivación del mismo a otras áreas de la empresa.
- Realizar junto con el equipo, tareas acotadas de testeo y control de calidad de la plataforma.



- Reportar solicitudes especiales de los clientes y/o oportunidades de mejora de la plataforma.

### **Requisitos - Perfil**

- Excluyente Bilingüe Portugués – Español.
- Deseado: experiencia comprobable en las tareas mencionadas.
- Deseado: experiencia en el sector de Contact Centers. Tiene que conocer el negocio y cuales son los drivers y KPIS fundamentales de una operación de contact centers.
- Estar al tanto de la evolución de la industria en cuanto a canales digitales, inteligencia artificial, automatizaciones y Bots.
- Capacidad para relacionarse con empresas de primer nivel
- Trabajo desde casa, y asistencia a la oficina semanalmente.
- Sexo, edad, etc, totalmente indistinto.
- Conocimiento del funcionamiento de las Redes Sociales
- Buena redacción propia y facilidad para la expresión escrita en diferentes formatos (E-mail, chat, tuits)
- Manejo de Excel.
- Proactividad orientada al cliente y a la optimización continua de los procesos de atención.
- Actitud servicial y autónoma en la resolución de problemas.
- Predisposición para el trabajo colaborativo presencial o virtual.

¡Esperamos oír de tí pronto! Tenemos mucho por hacer y estaríamos contentos de escuchar cómo puedes ayudarnos.